

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin majunya teknologi maka semakin mudahnya manusia untuk melakukan segala sesuatu hal secara instan. GraPari merupakan fasilitas yang dijadikan sarana pusat pelayanan pelanggan Telkomsel. Dengan jumlah pemakaian jasa telekomunikasi yang makin banyak maka dari itu GraPari Telkomsel Makassar harus melakukan strategi untuk dapat mempertahankan ataupun meningkatkan produktivitas mereka seiring bertambahnya pesaing.

GraPari Telkomsel Makassar selalu konsisten untuk dapat melayani dan menghadirkan akses telekomunikasi demi kepuasan pelanggannya. GraPari Telkomsel Makassar juga telah mengimplementasikan teknologi seluler terkini dan terus mengembangkan bisnis digital. Demi melayani kebutuhan pelanggannya, GraPari Telkomsel Makassar menyediakan layanan dan *call center* 24 jam. Kebutuhan pelanggan Telkomsel Makassar, yang terus meningkat membuat pelayanan harus selalu memperhatikan kebutuhan pelanggannya. Dilihat dari data kuesioner terbuka dari *customer* terdapat keluhan dari pelayanan yang dirasakan. Kualitas layanan yang menjadi keluhan konsumen antara lain adalah lahan parkir yang kurang, administrasi yang kurang teratur, melayani keluhan *customer* kurang cepat, kurangnya petugas berpengetahuan yang luas dan kecakapan dalam melayani customer.

Berdasarkan permasalahan tersebut, perusahaan seharusnya mampu mengevaluasi kualitas dari layanan yang diberikan kepada *customer*. Sehingga dapat meningkatkan kualitas layanannya. Oleh sebab itu diperlukan alat ukur dari kualitas layanan tersebut salah satunya adalah metode *Service Quality* (Servqual) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV), dimana dari kedua metode ini memiliki fungsi yaitu, untuk servqual dapat mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan untuk mengetahui tingkan kepuasan dari pelanggan. untuk PGCV yaitu agar dapat mengetahui atribut apa saja

yang menjadi prioritas perbaikan dilihat dari berapa besarnya nilai indeks yang dimiliki setiap atribut. Semakin besarnya nilai indeks, maka atribut tersebut menjadi prioritas pertama untuk diperbaiki demi meningkatkan kualitas layanan GraPari.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, masalah yang ditemui dari GraPari Telkomsel Makassar yaitu “perbaikan kualitas pelayanan yang diterapkan supaya dapat memperbaiki kualitas layanan agar terus meningkat”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui gap ke-5 dan prioritas perbaikan layanan berdasarkan nilai kesenjangan *Service Quality* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari pihak GraPari Telkomsel Makassar.
2. Mengetahui urutan dari prioritas perbaikan berdasarkan perhitungan nilai indeks *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) untuk meningkatkan kualitas layanan dari GraPari Telkomsel Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain adalah :

1. Bagi Perusahaan
Sebagai usulan oleh pihak GraPari Telkomsel Makassar untuk menentukan keputusan perbaikan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.
2. Bagi Universitas
Dapat dijadikan referensi metode *servqual* dan PGCV untuk penerapan peningkatan kualitas layanan yang bergerak di bidang produk jasa.
3. Bagi Peneliti selanjutnya
Sebagai referensi penelitian selanjutnya dan melakukan pengembangan pada penelitian yang sama.